



疑難排解指南
HP 商務桌上型電腦
dx5150 機型

文件編號：375373-AB1

2004 年 12 月

本指南提供解決上述產品問題的有用提示和解決方案，以及可能發生的軟硬體問題。

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

此處所含的資訊如有更改，恕不另行通知。

Microsoft、MS-DOS、Windows 和 Windows NT 是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家/地區的商標。

HP 產品與服務的保固僅列於隨產品及服務所附的明確保固聲明中。本文件的任何部份都不應構成任何額外的保固。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

本文件所包含的專屬資訊受到著作權法的保護。未經 Hewlett-Packard 公司的書面同意，本文件的任何部份均不得複印、複製，或將本文件的任何部份翻譯成其他語言。



警告：以此標誌標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致人身傷害或喪失生命。



注意：以此標誌標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致設備損壞或資料遺失。

疑難排解指南

HP 商務桌上型電腦

第一版（2004 年 12 月）

文件編號：375373-AB1

目錄

1 電腦診斷程式功能

Diagnostics for Windows	1-1
偵測 Diagnostics for Windows	1-2
安裝 Diagnostics for Windows	1-2
使用 Diagnostics for Windows 中的類別	1-3
執行 Diagnostics for Windows 中的診斷測試	1-6
組態記錄	1-9
安裝組態記錄	1-9
執行組態記錄	1-10
保護軟體	1-11
還原軟體	1-11

2 不含診斷的疑難排解

安全與舒適	2-1
尋求技術支援之前的準備	2-2
好用的提示	2-4
解決一般問題	2-6
解決電源供應器問題	2-10
解決磁片問題	2-12
解決硬碟機問題	2-15
解決顯示器問題	2-19
解決音效問題	2-23
解決印表機問題	2-26
解決鍵盤與滑鼠問題	2-27
解決硬體安裝問題	2-29
解決網路問題	2-31
解決記憶體問題	2-35
解決處理器問題	2-37
解決 CD-ROM 和 DVD 問題	2-38

解決 Drive Key 問題	2-40
解決網際網路存取問題	2-41
解決軟體問題	2-43
請聯絡客戶支援中心	2-44

A 開機自動測試 (POST) 錯誤訊息

POST 數字碼和文字訊息	A-2
POST 診斷正面面板 LED 和警示聲	A-4

B 密碼安全性和重設 CMOS

重設密碼跳線	B-2
清除和重設 CMOS	B-4
使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設 CMOS	B-4
使用 CMOS 開關重設 CMOS	B-5
備份 CMOS	B-7

C 設定類比/數位音源輸出

索引

電腦診斷程式功能

Diagnostics for Windows

Diagnostics for Windows (DFW) 公用程式讓您在執行 Microsoft Windows XP 時，可以檢視電腦上硬體和軟體組態的相關資訊。它也讓您在電腦子系統上執行硬體與軟體測試。

當您呼叫 Diagnostics for Windows 時，會出現「總覽 (Overview)」畫面，顯示目前的電腦組態。從「總覽 (Overview)」畫面上，可以存取幾種類別的電腦相關資訊和「測試 (Test)」標籤。每個公用程式畫面中的資訊均可存到檔案或列印。



若要測試所有的子系統，您必須以管理員身份登入。如果沒有以管理員身份登入，將無法測試某些子系統。無法測試的子系統，將藉由「測試 (TEST)」視窗中的該子系統名稱之下的錯誤訊息，或無法選取的灰色核取方塊顯示。

使用 Diagnostics for Windows 來判斷，系統是否能夠辨識安裝在電腦上的所有裝置，而且是否正常運作。執行測試屬於選擇性的，但是建議在安裝或連接新裝置後執行。

Diagnostics for Windows 可能無法偵測到 HP 不支援的協力廠商裝置。儲存、列印或顯示公用程式產生的資訊。撥電話給「客戶支援中心」之前，請先執行測試並準備好列印出的報告。

偵測 Diagnostics for Windows

有些電腦出貨時已預先載入 Diagnostics for Windows，但是並未預先安裝。您先前可能連同其他公用程式一起安裝好了，或已由別的使用者安裝好。

若要判斷是否已安裝 Diagnostics for Windows，請執行下列步驟：

1. 存取診斷程式 (Diagnostics) 圖示的位置。在 Windows XP Home 或 Windows XP Professional 中，選擇 「開始」 > 「控制台」。
2. 查看 「控制台」 中的 「顯示」 圖示。
 - 如果有包含 「組態記錄 (Configuration Record)」 和 「Diagnostics for Windows」 圖示，即表示已安裝 Diagnostics for Windows 公用程式。
 - 如果未包含 「組態記錄 (Configuration Record)」 和 「Diagnostics for Windows」 圖示，表示可能已載入 Diagnostics for Windows 公用程式，但是並未安裝。

安裝 Diagnostics for Windows

Diagnostics for Windows 若未預先載入，您可以從以下網站下載 Diagnostics for Windows SoftPaq：

<http://www.hp.com/support>

唯有在載入診斷程式軟體到硬碟但沒有安裝的情形下，才需進行此項作業。

1. 結束任何 Windows 應用程式。
2. 安裝 Diagnostics for Windows 公用程式：
 - 在 Windows XP 中，選取 「開始」 > 「設定軟體 (Setup Software)」 圖示。選擇 「Diagnostics for Windows」 > 「下一步」 按鈕，然後遵照螢幕上的指示進行。
 - 如果桌面上或 「開始」 功能表中沒有 「設定軟體 (Setup Software)」 圖示，請從 **C:\CPQAPPS\DIAGS** 目錄執行 「安裝 (Setup)」 程式，或選取 「開始」 > 「執行」，然後在指令列鍵入：**C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**。

3. 按一下「**下一步**」以安裝 Diagnostics for Windows。
4. 安裝程式之後，系統可能會要求您重新啓動電腦或是自動重新啓動。看到提示時，按一下「**完成**」以重新啓動電腦，或按一下「**取消**」以離開程式。您必須重新啓動電腦，才能完成安裝 Diagnostics for Windows。



如果您想要升級已安裝在電腦上現有的 Diagnostics for Windows 版本，請造訪 <http://www.hp.com/support>，找到並下載最新的 Diagnostics for Windows SoftPaq。

使用 Diagnostics for Windows 中的類別

若要使用類別，請執行下列步驟：

1. 按一下「**開始**」>「**HP 資訊中心**」>「**Diagnostics for Windows**」。您也可以透過按一下「**開始**」>「**控制台**」，然後選擇「**Diagnostics for Windows**」的方式，選擇位於「**控制台**」的「**Diagnostics for Windows**」圖示。
螢幕會顯示電腦硬體和軟體的總覽。
2. 如需特定的硬體和軟體資訊，請從「**類別 (Categories)**」下拉式功能表或工具列上的適當圖示選取類別。



移動游標到工具列圖示上面時，游標旁邊會顯示對應的類別名稱。

3. 若要顯示已選取類別中更詳細的資訊，請按一下視窗左下角之「**資訊層次 (Information Level)**」方塊中的「**更多 (More)**」，或按一下螢幕上方的「**層次 (Level)**」並選擇「**更多 (More)**」。

4. 視需要檢視、列印和/或儲存此資訊。



若要列印資訊，請按一下「檔案」，然後選取「列印」。選取下列其中一個選項：「詳細的報告（全部類別）(Detailed Report (All Categories))」、「摘要報告（全部類別）(Summary Report (All Categories))」或「目前的類別 (Current Category)」。按一下「確定」以列印您選取的報告。



若要儲存資訊，請按一下「檔案」，然後選取「另存新檔」。選取下列其中一個選項：詳細的報告（全部類別），摘要報告（全部類別），或目前的類別。按一下「確定」以儲存您選取的報告。

5. 若要離開 Diagnostics for Windows，請按一下「檔案」，然後按一下「離開」。

功能表列 — 檔案 (File)、類別 (Categories)、瀏覽 (Navigation)、層次 (Level)、標籤 (Tab)、說明 (Help)

在 Diagnostics for Windows 畫面的頂端有功能表列，包含 6 個下拉式功能表：

- 檔案 (File) — 另存新檔 (Save As)、列印 (Print)、印表機設定 (Printer Setup)、離開 (Exit)
- 類別 (Categories) — 請參閱下節的類別清單
- 瀏覽 (Navigation) — 前一個類別 (Previous Category) (**F5**)、下一個類別 (Next Category) (**F6**)
- 層次 (Level) — 少於 (Less) (**F7**)、多於 (More) (**F8**) <畫面上的資訊>
- 標籤 (Tab) — 總覽 (Overview)、測試 (Test)、狀態 (Status)、記錄 (Log)、錯誤 (Error)
- 說明 (Help) — 內容 (Contents)、如何使用說明 (How to use Help)、關於 (About)

工具列 (Tool Bar) — 資訊不同類別的圖示

「功能表列」之下是「工具列」，包含電腦下列每一種資訊類別的圖示：

- 系統 (System) — 主機板、ROM、日期及時間資訊
- 資源管理 (Asset Control) — 資源標籤、系統序號及處理器資訊
- 輸入裝置 (Input Devices) — 鍵盤、滑鼠及搖桿資訊
- 通訊 (Communication) — 系統中的埠和每個埠的相關資訊
- 儲存 (Storage) — 系統中的儲存裝置和每個儲存裝置的相關資訊
- 圖形 (Graphics) — 圖形系統資訊
- 記憶體 (Memory) — 主機板與 Windows 記憶體資訊
- 多媒體 (Multimedia) — 光學儲存裝置 (CD、DVD 等) 和音效資訊
- Windows — Windows 資訊
- 架構 (Architecture) — PCI 裝置資訊
- 資源 (Resources) — IRQ、I/O 及記憶體對應資訊
- 健康 (Health) — 系統溫度與硬碟狀態
- 雜項問題 (Miscellaneous) — CMOS、DMI、BIOS、系統、產品名稱及序號

標籤 (Tab) — 總覽 (Overview)、測試 (Test)、狀態 (Status)、記錄 (Log)、錯誤 (Error)

「工具列」之下有 5 個標籤：

- 總覽 (Overview) — 「總覽 (Overview)」視窗顯示與電腦相關的一般概觀資訊。當您首次啓動公用程式時，系統會顯示此視窗。視窗的左邊顯示硬體資訊，視窗的右邊則顯示軟體資訊。
- 測試 (Test) — 此「測試 (Test)」視窗可讓您選擇系統的各部分以進行測試。您也可以選擇測試的類型和測試模式。
- 狀態 (Status) — 此「狀態 (Status)」視窗提供每個進行中之測試的狀態。只要按一下「取消測試 (Cancel Testing)」按鈕即可取消測試。
- 記錄 (Log) — 此「記錄 (Log)」視窗顯示每個裝置測試的記錄。
- 錯誤 (Error) — 此「錯誤 (Error)」視窗顯示裝置測試期間所發生的任何錯誤。此視窗列出正在測試的裝置、錯誤的類型和數目，以及錯誤碼。

執行 Diagnostics for Windows 中的診斷測試

若要執行診斷測試，請執行下列步驟：

1. 按一下「開始」>「HP 資訊中心」>「Diagnostics for Windows」。您也可以透過按一下「開始」>「控制台」，然後選擇「Diagnostics for Windows」的方式，選擇位於「控制台」的「Diagnostics for Windows」圖示。
螢幕會顯示電腦硬體和軟體的總覽。圖示列下會顯示 5 個標籤：「總覽 (Overview)」、「測試 (Test)」、「狀態 (Status)」、「記錄 (Log)」和「錯誤 (Error)」。
2. 請按一下「測試 (Test)」標籤，或按一下螢幕上方的「標籤 (Tab)」並選取「測試 (Test)」。

3. 選取下列其中一個選項：

- 快速測試 (Quick Test) — 對每一個裝置執行一般快速測試。如果選擇無人監控模式 (Unattended Mode)，則不需要使用者介入。
- 完整測試 (Complete Test) — 對每一個裝置執行最多的測試。使用者可以選擇互動模式 (Interactive Mode) 或無人監控模式 (Unattended Mode)。
- 自訂測試 (Custom Test) — 只執行您選取的測試。若要選取特定的裝置或測試，請在清單中尋找裝置，然後選取每個測試旁邊的核取方塊。選取之後，紅色的核取標記會在方塊中顯示。有些選取的測試可能需要使用者介入。



若要測試所有的子系統，您必須以管理員身份登入。如果沒有以管理員身份登入，將無法測試某些子系統。無法測試該子系統，將由「測試 (Test)」視窗中的子系統名稱之下的錯誤訊息，或無法核取的灰色方塊指出。

4. 選取「**互動模式 (Interactive Mode)**」或「**無人監控模式 (Unattended Mode)**」。在互動模式中，在測試時診斷軟體會要求您輸入該軟體需要的資訊。有些測試需要互動，而且會顯示錯誤或暫停測試（如果選擇與無人監控模式一起使用）。

- 互動模式可完全控制測試程序。您可以判斷測試通過或是失敗，並且系統會提示您插入或取出裝置。
- 無人監控模式不會顯示提示。如果找到錯誤，則會在測試完成後顯示錯誤。

5. 按一下視窗下方的「**開始測試 (Begin Testing)**」按鈕。系統會顯示「測試狀態 (Test Status)」，顯示每一個測試的進度和結果。有關測試執行的詳細資訊，請按一下「**記錄 (Log)**」標籤，或按一下螢幕上方的「**標籤 (Tab)**」並選取「**記錄 (Log)**」。

6. 若要檢視測試報告，請選取某個標籤：

- 「狀態 (Status)」** 標籤彙總在目前測試工作階段中執行、通過及失敗的測試。
- 「記錄 (Log)」** 標籤列出系統上執行的測試、每個測試的執行次數、每個測試中發現的錯誤個數，以及每個測試的總執行時間。
- 「錯誤 (Error)」** 標籤列出電腦中發現的所有錯誤及其錯誤碼。

7. 若要儲存測試報告，請執行下列步驟：

- 選取 **「記錄 (Log)」** 標籤上的 **「儲存 (Save)」** 按鈕來儲存 **「記錄 (Log)」** 標籤報告。
- 選取 **「錯誤 (Error)」** 標籤上的 **「儲存 (Save)」** 按鈕來儲存 **「錯誤 (Error)」** 標籤報告。

8. 若要列印測試報告，請執行下列步驟：

- 若報告是在 **「記錄 (Log)」** 標籤上，請選擇 **「檔案」 > 「另存新檔」**，然後從選取的資料夾列印檔案。
- 若報告是在 **「錯誤 (Error)」** 標籤上，請選取 **「錯誤 (Error)」** 標籤的 **「列印」** 按鈕。

9. 如果發現錯誤，請按一下 **「錯誤 (Error)」** 標籤，以顯示更詳細的資訊和建議的動作。透過執行建議的動作，您也許能夠自行解決部份問題。

10. 如果需要聯絡授權的代理商、經銷商或服務供應商尋求協助，請按一下 **「列印」** 或儲存錯誤資訊。

11. 若要離開 Diagnostics for Windows，請按一下 **「檔案」**，然後按一下 **「離開」**。

組態記錄

「組態記錄」公用程式是類似其他管理工具的視窗式資訊收集工具。它從各個電腦子系統收集重要的硬體和軟體資訊，以呈現電腦的完整檢視。「組態記錄」公用程式提供自動識別和比較組態變更的方法，而且能夠維護組態記錄。資訊可以存成多個工作階段的記錄。

開發此公用程式可以解決問題，而不必使電腦離線，並協助發揮電腦的最大可用性。透過此公用程式取得的資訊對於解決系統問題很有用，而且透過啓用快速及容易識別系統組態加速服務處理過程，它是解決服務情況的第一個步驟。

「組態記錄」自動收集硬體與作業系統軟體的資訊，以呈現系統的完整檢視。它收集並顯示 ROM、資源標籤、處理器、實體裝置、PCI 裝置、記憶體、圖形、作業系統版本編號、作業系統參數及作業系統啓動檔等項目的資訊。如果原來的 *Base.log* 檔出現在 *cpqdiags* 目錄中，該 *Base.log* 檔會出現在分割視窗中 *Now.log* 檔的旁邊，並以紅色來標示兩者間的差異。

安裝組態記錄

「組態記錄」是 Diagnostics for Windows 的一部分。您安裝 Diagnostics for Windows 時，也會安裝「組態記錄」。

執行組態記錄

若要執行此程式，請執行下列步驟：

1. 按一下「開始」>「HP 資訊中心」>「組態記錄 (Configuration Record)」。您也可以透過按一下「開始」>「控制台」，然後選擇「組態記錄」的方式，選擇位於「控制台」的「組態記錄」圖示。



組態記錄公用程式有兩個檢視選項：「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」和「顯示全部 (Show All)」。預設檢視為「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」，因此所有的文字均以紅色顯示，因為它只有顯示差異之處。切換至「顯示全部 (Show All)」即可顯示完整、綜合的系統檢視。

2. 預設的檢視為「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」。若要檢視「組態記錄」收集的所有資訊，請按一下視窗上方的「檢視 (View)」並選取「顯示全部 (Show All)」，或按一下「顯示全部項目 (Show All Items)」圖示。
3. 若要儲存視窗左邊或右邊的資訊，請選取「檔案 (File)」>「儲存視窗檔案 (Save Window File)」，然後選取「左邊視窗檔案 (Left Window File)」或「右邊視窗檔案 (Right Window File)」。



定期儲存電腦的組態可讓使用者保持組態的記錄。如果系統遭遇到需要除錯的問題，該記錄對服務供應商很有用。

4. 若要離開「組態記錄 (Configuration Record)」，請按一下「檔案」，然後按一下「離開」。

保護軟體

為了避免軟體遺失或損壞，您應該保存所有系統軟體、應用程式和儲存在硬碟的相關檔案的備份。請參閱作業系統或備份公用程式文件，以取得製作資料檔案備份複本的指示。

還原軟體

只要使用 *Restore Plus!* 光碟，即可將 Windows 作業系統與軟體還原到購買電腦當初的指引進行操作。請參閱 *Restore Plus!* 光碟隨附的說明文件，以取得使用此功能的完整指示。

不含診斷的疑難排解

本章提供的資訊，可協助您識別及更正非嚴重性的問題，例如軟碟機、硬體機、光碟機、圖形、音效、記憶體及軟體的問題。您的電腦若是遇到問題，請參閱本章裡的表格，找出可能的原因和建議的解決方法。



有關開機自動測試 (POST) 時，螢幕上可能顯示的特定錯誤訊息，請參閱**附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉**。

安全與舒適



警告事項：電腦使用不當或未能提供安全與舒適的工作環境，可能導致人體不適或嚴重的傷害。請參閱《安全與舒適指南》，位於「說明文件光碟」及 <http://www.hp.com/ergo> 網站上，其中內容是有關選擇工作環境，以及建立安全與舒適工作環境的資訊。

尋求技術支援之前的準備

您的電腦若發生問題，撥電話尋求技術支援之前請先嘗試下列解決方法，找出問題的發生點。

- 執行 Diagnostics for Windows 公用程式。請參閱第 1 章〈電腦診斷程式功能〉以取得詳細資訊。
- 請檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅色。LED 閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱附錄 A〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉以取得詳細資訊。
- 螢幕若呈空白狀態，而電腦上有另一個視訊埠，請將顯示器插到該視訊埠。或將顯示器換成已知功能正常的顯示器。
- 您若是在網路上工作，請用另一條纜線將另一部電腦插接到網路連線。網路插頭或纜線可能有問題。
- 如果您最近新增了硬體，請拆下硬體，看看電腦是否正常運作。
- 如果您最近安裝了新軟體，請解除安裝軟體，看看電腦是否正常運作。
- 將電腦重新開機，看看是否沒有載入所有驅動程式就開機。啓動作業系統時，請使用「上次的正常組態 (Last Known Configuration)」。
- 完整的線上技術支援請參閱 <http://www.hp.com/support>。
- 請參閱本指南稍後的「好用的提示」一節。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟的指引進行操作。



注意事項：執行 *Restore Plus!* 光碟將會抹除硬碟上的所有資料。

為了從線上協助您，HP Instant Support Professional Edition 會提供您自我診斷方法。如果您需要聯絡 HP 技術支援中心，請使用 HP Instant Support Professional Edition 的線上聊天功能。HP Instant Support Professional Edition 取得位址：

<http://www.hp.com/go/ispe>。

Business Support Center (BSC) 取得位址：

<http://www.hp.com/go/bizsupport>，您可以取得最新的線上支援資訊、軟體與驅動程式、主動通知及同儕與 HP 專家全球社群。

如果仍需要請求技術協助，請準備好進行下列各項資訊，確保您的請求服務電話能得到正確處理：

- 在您的電腦前撥電話。
- 撥電話前先抄下電腦序號與產品 ID 號碼，以及顯示器序號。
- 花一點時間配合技術服務人員排除問題。
- 拆下最近新增到系統中的任何硬體。
- 拆下最近安裝的任何軟體。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟的指引進行操作。



注意事項：執行 *Restore Plus!* 光碟將會抹除硬碟上的所有資料。



如需銷售資訊和保固問題升級資訊 (Care Packs)，請聯絡您當地的授權服務供應商或代理商。

好用的提示

如果電腦、顯示器或軟體發生問題，在採取進一步動作之前請先參閱下列一般建議：

- 檢查確定電腦及顯示器已插入有電的電源插座。
- 檢查確定電壓選擇切換開關（某些機型）設定在當地的正確電壓（115V 或 230V）。
- 檢查確定電腦已經開機，而且綠色電源指示燈已經亮著。
- 檢查確定顯示器已經開啓，而且綠色顯示器指示燈已經亮著。
- 請檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅色。LED 閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱[附錄 A 〈開機自動測試 \(POST\) 錯誤訊息〉](#)以取得詳細資訊。
- 如果顯示器很暗，請調高顯示器的亮度和對比設定。
- 按住任一鍵，如果系統發出嗶聲，表示鍵盤動作正常。
- 檢查全部纜線連接，看看是否有鬆脫或連接不正確。
- 按鍵盤上任一個按鍵或電源按鈕喚醒電腦。如果系統保持在暫停模式，請按住電源按鈕 4 秒以上關閉電腦，然後再按一次電源按鈕重新啓動電腦。如果系統無法關閉，請拔掉電源線，等候幾秒鐘，再插上電源線。如果電腦設定(Computer Setup)中設定了電源中斷自動啓動，電腦將會重新啓動。如果未重新啓動，請按電源按鈕以啓動電腦。
- 在安裝非隨插即用擴充卡或其他選購設備之後，請重新設定電腦。請參閱[「解決硬體安裝問題」](#)的指示。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。例如，如果使用印表機，則需要該機型的印表機驅動程式。
- 在啓動系統之前，移除系統中所有的開機媒體（磁片、光碟或 USB 裝置）。

- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查一下以確定您的系統有支援。
- 如果系統安裝了多個視訊來源（例如嵌入式、PCI 或 AGP 介面卡；嵌入式視訊僅適用某些機型），而顯示器只有一部，顯示器必須插接到選取為主要 VGA 介面卡之來源上的顯示器接頭。開機 (Boot) 時會停用其他顯示器接頭，如果顯示器是連接到這些連接埠，顯示器將會失去作用。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」裡選取以哪個來源作為預設 VGA 來源。



注意事項：電腦一旦插上 AC 電源，主機板上就會有電壓。您必須先拔掉電源線才能打開電腦外殼，以免主機板或組件受損。

解決一般問題

您可以輕鬆地解決本節所說明的一般問題。如果問題繼續出現，而您無法自行解決或執行操作不順利，請聯絡授權代理商或經銷商。

解決一般問題

問題	原因	解決方法
按下電源按鈕時電腦呈現鎖定狀態，無法關機。	電源開關的軟體控制沒有作用。	按住電源按鈕至少 4 秒，直到電腦關機為止。
電腦對於 USB 鍵盤或滑鼠的操作沒有回應。	電腦正處於 待機 模式。	按一下電源按鈕可離開 待機 模式，繼續執行。
	系統已經鎖定。	重新啟動電腦。
<p> 注意：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去您尚未儲存的資料。</p>		
電腦日期和時間顯示不正確。	RTC（即時時鐘）電池可能需要更換。  將電腦插到有電的AC插座可以延長 RTC 電池的壽命。	首先，在 「控制台」 中重設日期和時間（也可以使用 「電腦設定 (Computer Setup)」 來更新 RTC 的日期和時間）。如果問題繼續存在，請更換 RTC 電池。請參閱 「說明文件光碟」 上的 《硬體參考指南》 中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或經銷商來更換 RTC 電池。
連接到 USB 埠的裝置無法運作。	前面板上的 USB 埠可以在 「電腦設定 (Computer Setup)」 中停用。這個選項控制前面的 USB 埠，以及電腦後面位於網路介面卡連接器下方的兩個 USB 埠。	從 「電腦設定 (Computer Setup)」 啟用前面板上的 USB 埠。若問題繼續存在，請聯絡授權服務中心。
使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。	可能開啟了 NUM LOCK 鍵。	按下 NUM LOCK 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 NUM LOCK 指示燈不應該亮著。可以在 「電腦設定 (Computer Setup)」 中停用（或啟用） NUM LOCK 鍵。

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請確定沒有任何東西擋住電腦氣流。系統裝置後方和顯示器上方各留 4 英吋 (10.2 公分) 的空隙，以讓空氣流通。 2. 請確定風扇已連接並且運作正常 (某些風扇只有在需要時才會運作)。 3. 請確定處理器散熱槽已正確安裝。
	硬碟機已滿。	將硬碟機的資料傳輸出來，在硬碟機上清出更多的空間。
	記憶體不足。	加入更多記憶體。
	硬碟機資料配置過於分散。 重組硬碟機。	
	過去存取的程式沒有將保留的記憶體釋放回系統。	重新啟動電腦。
	硬碟上有病毒。	執行防毒保護程式。
	執行太多應用程式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關閉不必要的應用程式，以釋放記憶體。 2. 加入更多記憶體。
	不明原因。	重新啟動電腦。

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
電腦自動關閉電源，而且紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啟， 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">確定電腦的通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。系統裝置後方和顯示器上方各留 4 英吋 (10.2 公分) 的空隙，以讓空氣流通。打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。聯絡授權經銷商或服務供應商。

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
系統無法開機，而且電腦前面的 LED 不會閃爍。	系統無法開機。	<p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定特定機型上電壓供應器後方的電壓選擇器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次拆下一片擴充卡，直到主機板上的 5V_aux 指示燈發亮為止。 3. 更換主機板。 <p>或</p> <p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 5V_aux 指示燈是否發亮。如果有發亮，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 5V_aux 指示燈未發亮，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

解決電源供應器問題

下表列出電源供應器問題的常見原因和解決方法。

解決電源供應器問題

問題	原因	解決方法
電源供應器間歇性關閉。	電腦機箱背面的電壓選擇器開關（部分機型），未切換至正確線路電壓（115V 或 230V）。	使用選擇器開關選取正確的 AC 電壓。
	電源供應器不開啟，因為聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。	
電腦自動關閉電源，而且紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	處理器溫度保護已啟動：風扇可能受阻或未開啟，或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">確定電腦的通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。系統裝置後方和顯示器上方各留 4 英吋（10.2 公分）的空隙，以讓空氣流通。打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。聯絡授權經銷商或服務供應商。

解決電源供應器問題 (續)

問題	原因	解決方法
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 4 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	電源故障 (電源供應器超載)。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選擇器 (某些機型) 設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。2. 打開罩蓋，確定 4 線電源供應纜線已安置在主機板上的接頭裡。3. 拆下所有附加的裝置 (例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡)，檢查是否為裝置造成的問題。系統開機。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。4. 聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。5. 更換主機板。

解決磁片問題

下表列出磁片問題的常見原因和解決方法。



您新增或拆下硬體（如額外的磁碟機）後，需要重新設定電腦。請參閱「[解決硬體安裝問題](#)」的指示。

解決磁片問題

問題	原因	解決方法
磁碟機指示燈一直亮著。	磁片已受損。	在 Microsoft Windows XP 中，在「 開始 」按一下滑鼠右鍵，按一下「 檔案總管 」，然後選取一部磁碟機。選取「 檔案 」>「 內容 」>「 工具 」。在「 檢查錯誤 」之下，按一下「 立即檢查 」。
	磁片插入不正確。	取出磁片後重新插入。
	磁碟機纜線未連接好。	重新連接磁碟機纜線。確認軟碟機電源線上的 4 個針腳全部連接到磁碟機。
找不到磁碟機。	纜線鬆脫。	重新安置磁碟機資料和電源線。
	可抽換式磁碟機未安置妥當。	重新安置磁碟機。
軟碟機無法寫入磁片。	磁片尚未格式化。	為該磁片製作格式。 1. 從「Windows 檔案總管」選取 (A) 磁碟機 。 2. 在磁碟機代號上按一下滑鼠右鍵，並選取「 格式化 」。 3. 選擇所要的選項，並按一下「 開始 」以開始格式化磁片。
	磁片有防寫保護。	使用另一張磁片或移除防寫保護。

解決磁片問題 (續)

問題	原因	解決方法
軟碟機無法寫入磁片。 (續)	寫入錯誤磁碟機。 磁片上的空間不足。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。 1. 使用另一張磁片。 2. 刪除磁片中不需要的檔案。
	磁片已受損。	更換受損磁片。
無法製作磁片格式。	報告無效媒體。	在 MS-DOS 製作磁碟格式時必須指定磁片容量。例如，要製作 1.44-MB 磁片的格式，請在 MS-DOS 提示字元下鍵入下列指令： FORMAT A: /F:1440
	磁片可能有寫入保護。	打開磁片上的鎖定裝置。
磁碟異動發生問題。	目錄結構不正確，或檔案有問題。	在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。
磁碟機無法讀取磁片。	您使用的是不適合此磁碟機類型的錯誤磁片類型。	檢查您使用的磁碟機類型並使用正確的磁片類型。
	讀取的磁碟機錯誤。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。
	磁片已受損。	請以新磁片更換舊磁片。
顯示「系統磁碟無效 (Invalid system disk)」 訊息。	磁碟機內的磁片不包含啟動電腦所需的系統檔。	磁碟機活動停止後，請取出磁片並按空格鍵。即可啟動電腦。
	發生磁片錯誤。	請按電源按鈕重新啟動電腦。

解決磁片問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法以磁片開機。	磁片無法開機。	更換成開機磁片。
	在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用磁片開機。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」 > 「內建軟碟控制器 (Onboard FDC Controller)」中啟用磁碟機。
	網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且將網路介面卡移至「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」 > 「可抽換式裝置優先順序 (Removable Device Priority)」中的最後位置。

解決硬碟機問題

解決硬碟機問題

問題	原因	解決方法
發生硬碟機錯誤。	硬碟出現損壞磁區或失效。	<ol style="list-style-type: none"> 在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。 使用公用程式尋找及防止使用損壞磁區。必要時將硬碟重新格式化。
磁碟異動問題。	目錄結構不正確或檔案有問題。	在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。
找不到磁碟機（已識別）。	<p>纜線可能鬆脫。</p> <p>系統可能未自動識別出新安裝的裝置。</p>	<p>檢查纜線連接。</p> <p>請參閱「解決硬體安裝問題」一節中的重新設定說明。如果系統仍無法辨識新裝置，請檢查該裝置是否列在「電腦設定 (Computer Setup)」中。如果有列出，可能是驅動程式問題。如果沒有列出，可能是硬體問題。</p> <p>如果這是新安裝的磁碟機，請進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」中停用「快速開機自我測試」。</p>

解決硬碟機問題 (續)

問題	原因	解決方法
找不到磁碟機 (已識別)。 (續)	磁碟機的控制器在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」> 「South OnChip IDE 裝置 (South OnChip IDE Device)」與「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」> 「South OnChip PCI 裝置 (South OnChip PCI Device)」中啟用所有的 IDE 與 SATA 控制器。
	開機之後磁碟機回應速度立刻變慢。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」中停用「快速開機自我測試」。
非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。	此系統嘗試從非開機磁片啟動。 系統嘗試從硬碟機啟動，但硬碟機可能已受損。	從磁碟機取出磁片。 1. 將開機磁片插入磁碟機並重新啟動電腦。 2. 使用 fdisk 檢查硬碟機格式：若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟機。更換 MBR 映像。

解決硬碟機問題 (續)

問題	原因	解決方法
非系統磁碟 /NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。(續)	系統檔遺失或安裝錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將開機磁片插入磁碟機並重新啟動電腦。 2. 使用 Fdisk 檢查硬碟機格式： 若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。 若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟機。更換 MBR 映像。
	硬碟機開機在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用。	<p>進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」> 「South OnChip IDE 裝置 (South OnChip IDE Device)」> 「OnChip IDE 通道 (OnChip IDE Channel)」0 或 1 中啟用硬碟機。</p> <p>或</p> <p>進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」> 「South OnChip PCI 裝置 (South OnChip PCI Device)」> 「Onboard Chip SATA」中啟用硬碟。</p>
	多重硬碟機配置中第一個連接的硬碟機不是可開機硬碟機。	若想要從 IDE 硬碟機開機，確認它是連接為主要裝置 0。若想要從 SATA 硬碟機開機，確認它已連接到 SATA 0。

解決硬碟機問題 (續)

問題	原因	解決方法
電腦無法啟動。	硬碟已受損。	請注意前面面板的電源 LED 是否閃爍紅色，以及是否發出嗶聲。請參閱 附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉 ，以判斷閃爍紅色及嗶聲的可能原因。 請參閱《全球有限保固》中的條款。
電腦可能已經鎖定。	使用中程式已停止對指令回應。	嘗試正常的 Windows 「關機」程序。如果無法正常關機，請按住電源按鈕至少 4 秒鐘以關閉電源。若要重新啟動電腦，請再次按下電源按鈕。

解決顯示器問題

如果遇到顯示器問題，請參閱顯示器所附的文件以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決顯示器問題

問題	原因	解決方法
空白螢幕（沒有視訊）。	顯示器未開啟，顯示器指示燈未亮。	開啟顯示器並檢查顯示器指示燈是否亮著。
	顯示器故障。	嘗試使用另一台顯示器。
	纜線連接不正確。	檢查顯示器與電腦以及與電源插座的纜線連接。
	您可能有安裝螢幕空白公用程式，或已啟用省電裝置功能。	按任一鍵或按一下滑鼠按鈕，並鍵入密碼（如果有設定的話）。
	系統 ROM 損壞，目前在故障防護區 (Failsafe Boot Block) 模式執行系統（以 8 聲嗶聲表示）。	使用 ROMPaq 磁片重新更新 ROM 記憶體。請參閱「說明文件光碟」上的《桌上型電腦管理指南》的〈故障防護區 (Failsafe Boot Block) ROM〉一節，以取得更詳細的資訊。
	您使用的是固定式同步 (fixed-sync) 顯示器，但此顯示器在目前選取的解析度下無法同步。	確定顯示器可接受與選擇的解析度一樣的水平掃瞄速度。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。
	顯示器纜線連接到錯誤的接頭。	如果電腦系統同時擁有整合式繪圖接頭和外加圖形介面卡接頭，請將顯示器纜線連接至電腦背面擴充卡區域中的圖形介面卡接頭。

 **注意：**嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去您尚未儲存的資料。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
空白螢幕 (沒有視訊)。 (續)	電腦中的顯示器設定與顯示器不相容。	<ol style="list-style-type: none"> 重新啟動電腦，並在啟動過程中於螢幕右下角看到「按下 F8(Press F8)」時按 F8。 使用鍵盤方向鍵選取「啟用 VGA 模式 (Enable VGA Mode)」，然後按 ENTER。 在 Windows 「控制台」中按兩下「顯示器」圖示，然後選取「設定」標籤。 使用滑動控制項重設解析度。
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	前置視訊記憶體錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 重新安置 DIMM。系統開機。 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 更換主機板。
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	前置視訊圖形錯誤。	<p>有圖形介面卡的系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 重新安置圖形介面卡。然後系統開機。 更換圖形介面卡。 更換主機板。 <p>使用整合式圖形的系統，請更換主機板。</p>
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 7 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 7 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	主機板故障 (在視訊之前就偵測到 ROM 故障)。	更換主機板。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
顯示器與省電裝置功能一起使用時運作不正常。	無省電裝置功能的顯示器。停用顯示器省電裝置功能。 卻啟用省電裝置功能。	
灰暗字元。	亮度和對比控制設定不正確。 纜線連接不正確。	調整顯示器亮度和對比控制。 檢查圖形纜線有牢固地連接到圖形介面卡與顯示器。
模糊視訊或要求的解析度無法設定。	如果圖形控制器已升級，可能是未載入正確的圖形驅動程式。	安裝升級套件中所附的視訊驅動程式。
	顯示器無法顯示要求的解析度。	變更所要求的解析度。
	圖形介面卡故障。	更換圖形介面卡。
圖片分離、捲曲、跳動或閃爍。	顯示器連接不完整或顯示器未正確調整。	<ol style="list-style-type: none"> 確定顯示器纜線牢固地連接到電腦上。 在雙顯示器系統上或另一台顯示器很接近時，把兩台顯示器分開，以免干擾彼此的電磁場。 日光燈或風扇可能太靠近顯示器。
	顯示器必須消磁。	將顯示器消磁。請參閱顯示器所附之文件中的指示。
CRT 顯示器電源開啟時，內部發出震動或喀喀聲。	顯示器消磁線圈已啟動。	無。顯示器電源開啟時，消磁線圈啟動是正常現象。
CRT 顯示器內部發出喀喀雜音。	顯示器內部的電子繼電器啟動。	無。某些顯示器在開啟和關閉時、進入和離開待機模式時或在變更解析度時發出喀喀聲是正常現象。
平板面板顯示器內部發出尖銳的雜音。	亮度和/或對比設定太高。	降低亮度和/或對比設定。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
焦點模糊；條紋、鬼影或陰影結果；水平捲動線；淡淡的垂直條狀；或無法將畫面定位在螢幕的中心。(平面面板顯示器只使用類比 VGA 輸入連接)	平面面板顯示器的內部數位轉換電路可能無法正確地解譯圖形介面卡的輸出同步。	<ol style="list-style-type: none">1. 從顯示器的螢幕內建顯示功能表選取顯示器的「自動調整 (Auto-Adjustment)」選項。2. 手動同步「時脈 (Clock)」和「時脈相位 (Clock Phase)」螢幕內建顯示功能。若要下載可幫助您同步化的 SoftPaq，請造訪以下網站，選取適當的顯示器，然後下載 SP20930 或 SP22333： http://www.hp.com/support
某些鍵入的符號無法正確顯示。	圖形介面卡未正確安置或故障。	<ol style="list-style-type: none">1. 重新安置圖形介面卡。2. 更換圖形介面卡。
	您使用的字型不支援該特定符號。	使用「字元對應表」尋找並選取適當的符號。按一下「開始」>「所有程式」>「附屬應用程式」>「系統工具」>「字元對應表」。您可以從「字元對應表」複製符號到文件中。

解決音效問題

如果電腦有音效功能且您遇到音效問題，請參閱下表列出的常見原因和解決方法。

解決音效問題

問題	原因	解決方法
聲音忽有忽無。	其他開啟的應用程式正使用處理器資源。	關閉所有大量使用處理器資源的已開啟應用程式。
	直接聲音延遲，常見於許多媒體播放器應用程式。	在 Windows XP 中： 1. 從「控制台」選取「音效及音訊裝置」。 2. 在「音訊」標籤上，從「音效播放」清單中選取裝置。 3. 按一下「進階」按鈕，然後選取「效能」標籤。 4. 將「硬體加速」滑桿拖曳到「無」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「好」，然後重新測試音效。 將「硬體加速」滑桿拖曳到「最大」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「最好」，然後重新測試音效。
喇叭或耳機沒有聲音。	軟體音量控制已調低。	連按兩下工作列上的喇叭圖示，確定未選取「靜音」，並使用音量滑棒調整音量。
	音效已在「電腦設定 (Computer Setup)」中隱藏。	在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用音效：「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」 > 「South OnChip PCI 裝置 (South OnChip PCI Device)」。

解決音效問題（續）

問題	原因	解決方法
喇叭或耳機沒有聲音。 (續)	外接式喇叭未打開。 外接式喇叭插入錯誤音效接頭。	打開外接式喇叭。 請參閱音效卡文件，以瞭解正確的喇叭連接方法。
	數位 CD 音效未啟用。	啟用數位 CD 音效： 1. 從「控制台」選取「系統」。 2. 在「硬體」標籤上按一下「裝置管理員」按鈕。 3. 以滑鼠右鍵按一下 CD/DVD 裝置，然後選取「內容」。 4. 在「內容」標籤上，確定已核取「啟用這個 CD ROM 的數位 CD 音訊 (Enable digital CD audio for this CD-ROM device)」。
	連接到輸出接頭的耳機或裝置會使內建式喇叭靜音。	打開並使用耳機或外接式喇叭（若已連接），或切斷耳機或外接式喇叭。
	音量已靜音。	1. 從「控制台」程式，按一下「聲音、語音和音訊裝置」，然後按一下「聲音及音訊裝置」。 2. 按一下「靜音」核取方塊，以移除方塊中的核取標記。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。



注意：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去您尚未儲存的資料。

解決音效問題 (續)

問題	原因	解決方法
喇叭或耳機有雜音或沒有聲音。	電腦可能未偵測到正確喇叭/耳機類型或輸出，或類比至數位自動感應並未作用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如果您使用有立體聲接頭的數位喇叭，而且希望系統自動切換至數位，請使用立體聲至單音轉接器，使自動感應功能正確作用。 2. 如果沒有立體聲至單音轉接器，請使用多媒體裝置內容，手動將音效訊號從類比切換至數位。 3. 如果耳機有單音接頭，請使用多媒體裝置內容將系統切換至類比輸出。 <p>有關如何變更音訊輸出模式的資訊，請參閱附錄 C 〈設定類比 / 數位音源輸出〉。</p>

 如果您將**輸出模式**設定為數位，則內建式喇叭和外接式類比喇叭將不再輸出音效，直到您切換回自動感應或類比模式為止。

如果您將**輸出模式**設定為類比，則外接式數位喇叭將沒有作用，直到您變更輸出模式回到自動感應或數位模式為止。

請參閱附錄 C 〈設定類比 / 數位音源輸出〉，以獲得更多的資訊。

錄音時電腦出現鎖定的情形。	硬碟可能已滿。	錄音之前，請確定硬碟上有足夠的空間。您也可以嘗試以壓縮格式錄製音訊檔。
---------------	---------	-------------------------------------

解決印表機問題

如果您遇到印表機問題，請參考印表機所附說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決印表機問題

問題	原因	解決方法
印表機不能列印。	印表機未開啟及連線。 未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	開啟印表機並確定它有連線。 1. 安裝應用程式的正確印表機驅動程式。 2. 嘗試使用 MS-DOS 指令列印： DIR C:\ > [印表機埠] 其中 [印表機埠] 是使用之印表機的位址。如果印表機有作用，請重新載入印表機驅動程式。
	如果您在網路上，則可能沒有與印表機連線。	與印表機建立適當的網路連線。
	印表機可能失效。	執行印表機自動測試。
印表機不開啟。	纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線並檢查電源線及電源插座。
印表機列印出亂碼。	未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。 纜線可能未連接妥當。	安裝應用程式的正確印表機驅動程式。 重新連接全部纜線。
	印表機記憶體可能超載。	關閉印表機 1 分鐘後再開啟，藉此重設印表機。
印表機離線。	印表機紙張用完。	請檢查紙匣，如果紙匣是空的，請重新裝紙。選取連線。

解決鍵盤與滑鼠問題

如果您遇到鍵盤或滑鼠問題，請參閱設備所附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決鍵盤與滑鼠問題

問題	原因	解決方法
電腦無法辨認鍵盤指令與鍵入。	鍵盤接頭未正確連接。	<ol style="list-style-type: none"> 在 Windows 桌面上，按一下「開始」。 按一下「關機」。「Windows 關機」對話方塊將會顯示。 選取「關機」。 關機完畢之後，重新將鍵盤連接到電腦後面，然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指指令回應。	請使用滑鼠關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	鍵盤需要修復。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。
<p> 注意：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去您尚未儲存的資料。</p>		
使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。	NUM LOCK 鍵可能已開啟。	按下 NUM LOCK 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 NUM LOCK 指示燈不應該亮著。 NUM LOCK 鍵可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啟用）。

解決鍵盤與滑鼠問題 (續)

問題	原因	解決方法
滑鼠沒有回應移動或速度太慢。	滑鼠接頭沒有正確插入電腦後面。	<p>使用鍵盤關閉電腦。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 同時按住 CTRL 和 ESC 鍵 (或按 Windows 標誌鍵)，以顯示「開始」功能表。2. 使用上下方向鍵選取「關機」，然後按 ENTER 鍵。3. 使用上下方向鍵選取「關機」選項，然後按 ENTER 鍵。4. 關機完畢之後，請將滑鼠接頭插到電腦後面 (或鍵盤)，然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	請使用鍵盤關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	滑鼠需要清潔。	取下滑鼠的滾球蓋，然後清潔內部組件。
	滑鼠需要替換。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。
<p> 注意：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去您尚未儲存的資料。</p>		
滑鼠只能上下或左右移動，或移動時產生顛簸現象。	滑鼠滾球太髒。	取下滑鼠底部的滾球蓋，使用大部分電腦商店都有販售的滑鼠清潔套件來清潔滾球。

解決硬體安裝問題

您新增或移除硬體（如額外的磁碟機或擴充卡）後，需要重新設定電腦。如果您安裝隨插即用裝置，Windows XP 會自動辨識裝置並設定電腦。如果您安裝非隨插即用的裝置，新硬體安裝完成之後必須重新設定電腦。在 Windows XP 中，使用 **「新增硬體精靈」**，並遵循畫面顯示的指示。

解決硬體安裝問題

問題	原因	解決方法
系統無法辨識新裝置。	裝置未安置或未連接妥當。	確定裝置已適當且安全地連接，而且接頭上的針腳並未彎曲。
	新外接式裝置的纜線鬆脫或電源纜線被拔除。	請確定全部纜線已適當、安全地連接，而且纜線或接頭上的針腳並沒有彎曲。
	新外接式裝置的電源開關未開啟。	請關閉電腦、開啟外接式裝置的電源，然後開啟電腦以整合該裝置與電腦系統。
	當系統通知您組態變更時，您並未接受。	將電腦重新開機，然後依照指示接受變更。
	如果預設組態與其他裝置發生衝突，則新增的隨插即用卡就可能無法自動設定。	使用 Windows XP 「裝置管理員」，來取消選取該卡的自動設定，並選擇不會造成資源衝突的基本組態。您也可以使用「電腦設定 (Computer Setup)」重新設定或停用裝置來解決資源衝突。

解決硬體安裝問題 (續)

問題	原因	解決方法
電腦無法啟動。	在升級時使用錯誤的記憶體模組，或記憶體模組安裝在錯誤位置。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請檢視系統所附的說明文件，以判斷使用的記憶體模組是否正確，並確認安裝是否正確。 2. 請注意嗶聲和電腦正面的 LED 指示燈。請參閱附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉判斷可能的原因。 3. 如果仍然無法解決問題，請聯絡客戶支援中心。
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 DIMM。系統開機。 2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	視訊卡未正確安置或損壞，或主機板損壞。	<p>有圖形介面卡的系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置圖形介面卡。然後系統開機。 2. 更換圖形介面卡。 3. 更換主機板。 <p>使用整合式圖形的系統，請更換主機板。</p>
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 10 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 10 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	選購介面卡損毀。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查每張選購介面卡，方法是一次拆下一張介面卡（如果有多張介面卡）然後啟動系統，看看故障情況是否解除。 2. 一旦找出損毀的介面卡，請拆下並更換損毀的介面卡。 3. 更換主機板。

解決網路問題

下表列出網路問題的一些常見原因和解決方法。這些指引並不討論網路佈線除錯的程序。

解決網路問題

問題	原因	解決方法
Wake-on-LAN 功能沒有作用。	Wake-on-LAN 功能未啟用。	<p>啟用 Wake-on-LAN。</p> <ol style="list-style-type: none"> 選取「開始」>「控制台」。 連按兩下「網路連線」。 連按兩下「區域連線」。 按一下「內容」。 按一下「設定」。 按一下「電源管理」標籤，然後選取「允許這個裝置重新啟動待命狀態的電腦」核取方塊。
網路驅動程式不偵測網路控制器。	網路控制器已停用。	<ol style="list-style-type: none"> 進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」>「South OnChip PCI 裝置 (South OnChip PCI Device)」中啟用網路控制器。 透過「裝置管理員」啟用作業系統中的網路控制器。
不正確的網路驅動程式。		檢查網路控制器說明文件尋找正確驅動程式，或從製造商網站取得最新驅動程式。

解決網路問題 (續)

問題	原因	解決方法
網路狀態指示燈不曾閃爍。未偵測到作用中網路。	檢查佈線及網路設備是否正確連接。	
 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。	網路控制器未正確設定。	在 Windows 中檢查裝置狀態，例如使用「裝置管理員」查看載入的驅動程式，以及「網路連線」小程式查看 Windows 中的連結狀態。
網路控制器已停用。		<ol style="list-style-type: none"> 進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」 > 「South OnChip PCI 裝置 (South OnChip PCI Device)」中啟用網路控制器。 透過「裝置管理員」啟用作業系統中的網路控制器。
網路驅動程式未適當載入。	重新安裝網路驅動程式。請參閱「說明文件光碟」上的《網路與網際網路通訊指南》。	
系統無法自動感應網路。	停用自動感應功能並強制系統進入正確操作模式。請參閱「說明文件光碟」上的《網路與網際網路通訊指南》。	
診斷程式報告失敗。	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
	纜線連接至不正確接頭。	確定纜線連接至正確接頭。
	纜線或纜線另一端的裝置有問題。	確定纜線及另一端的裝置正確運作。

解決網路問題 (續)

問題	原因	解決方法
診斷程式報告失敗。 (續)	網路控制器中斷與擴充卡共用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「 PnP/PCI 設定 (PnP/PCI Configurations) 」>「 IRQ 資源 (IRQ Resources) 」中變更機版的資源設定。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。
診斷通過，但電腦未與網路通訊。	網路驅動程式未載入，或驅動程式參數不符合目前的組態。	請確定網路驅動程式已載入，且驅動程式參數符合網路控制器的組態。確定已安裝正確網路用戶端與通訊協定。
	未設定此電腦的網路控制器。	選取「控制台」裡的「網路」圖示，然後設定網路控制器。
新增擴充卡至電腦後，網路控制器停止運作。	網路控制器中斷與擴充卡共用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「 PnP/PCI 設定 (PnP/PCI Configurations) 」>「 IRQ 資源 (IRQ Resources) 」中變更機版的資源設定。
	網路控制器需要驅動程式。	確認在安裝新擴充卡的驅動程式時，並未不小心刪除驅動程式。
	安裝的擴充卡是網路卡 (NIC) 且與嵌入式 NIC 發生衝突。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「 PnP/PCI 設定 (PnP/PCI Configurations) 」>「 IRQ 資源 (IRQ Resources) 」中變更機版的資源設定。
網路控制器停止運作，原因不明。	包含網路驅動程式的檔案已毀損。	使用 <i>Restore Plus!</i> 光碟的指引進行操作。

解決網路問題 (續)

問題	原因	解決方法
網路控制器停止運作， 原因不明。(續)	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭， 且纜線另一端已牢固地連接到正確 裝置。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。
新的網路卡無法開機。	新網路卡可能損毀或不符 合產業標準規格。	安裝有效的產業標準 NIC，或變更開 機順序，從其他來源開機。
嘗試遠端系統安裝時無法 連接至網路伺服器。	網路控制器未正確設定。	檢查網路連接性，確認有 DHCP 伺服 器，而且遠端系統安裝伺服器包含您 NIC 的 NIC 驅動程式。
系統設定公用程式報告， 有未程式化的 EEPROM。	未程式化的 EEPROM。	聯絡授權的服務供應商。

解決記憶體問題

如果遇到記憶體問題，下表所列是一些常見原因和解決方法。



注意事項：此系統不支援 ECC 記憶體。

解決記憶體問題

問題	原因	解決方法
安裝額外的記憶體模組之後，系統無法開機或動作不正常。	記憶體模組不是正確的類型或是與系統支援的速度不同，或是記憶體模組未正確安置。	更換符合電腦要求之正確產業標準裝置的模組。 在部分機型上，ECC 和非 ECC 記憶體模組不能混合在一起。
記憶體不足的錯誤。	記憶體組態未正確設定。 記憶體不足，無法執行應用程式。	使用裝置管理員檢查記憶體組態。 查看應用程式說明文件以判斷記憶體需求。
POST 期間的記憶體計數錯誤。	記憶體模組未正確安裝。 整合式繪圖可能使用系統記憶體。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。 不需要動作。

解決記憶體問題 (續)

問題	原因	解決方法
操作期間發生記憶體不足的錯誤。	安裝了太多記憶體常駐程式 (Terminate and Stay Resident programs, TSR)。	刪除不需要的 TSR。
	對於您的應用程式來說記憶體不足。	檢查應用程式的記憶體需求或新增更多記憶體到電腦上。
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。嗶聲將重複五次，但電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none">1. 重新安置 DIMM。系統開機。2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。4. 更換主機板。

解決處理器問題

如果遇到處理器問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決處理器問題		
問題	原因	解決方法
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none">1. 請確定沒有任何東西擋住電腦氣流。系統裝置後方和顯示器上方各留 4 英吋（10.2 公分）的空隙，以讓空氣流通。2. 請確定風扇已連接並且運作正常（某些風扇只有在需要時才會運作）。3. 請確定處理器散熱槽已正確安裝。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 3 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	處理器未正確安置或未安裝。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查確定有處理器。2. 重新安置處理器。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

如果遇到 CD-ROM 或 DVD 問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方案，或參閱隨選購的裝置所附的說明文件。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

問題	原因	解決方法
系統無法從 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。	可抽換式媒體開機已在「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式中停用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「整合式週邊設備 (Integrated Peripherals)」>「South OnChip IDE 裝置 (South OnChip IDE Device)」>「OnChip IDE 通道 (OnChip IDE Channel)」0 或 1 中啟用 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。
	網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且將網路介面卡移至「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」>「可抽換式裝置優先順序 (Removable Device Priority)」中的最後位置。
光碟機內有非開機光碟。		嘗試在光碟機裡插入可開機光碟。
開機順序不正確。		進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」以及「進階 BIOS 功能 (Advanced BIOS Features)」>「可抽換式裝置優先順序 (Removable Device Priority)」中變更開機順序。
未偵測到 CD-ROM 或 DVD 裝置，或未載入驅動程式。	光碟機未連接妥當或未設定正確。	請參閱隨選購的裝置所附的說明文件。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法在 DVD 光碟機播放影片。	影片可能僅適用於不同國家/地區。	請參閱隨 DVD 光碟機所附的說明文件。
	未安裝解碼程式軟體。	安裝解碼程式軟體。
	媒體已損壞。	更換媒體。
	分級鎖鎖定影片等級。	使用 DVD 軟體移除分級鎖。
	安裝的媒體正反面倒置。	重新安置媒體。
無法退出光碟片 (托盤載入裝置)。	光碟片未正確置入光碟機中。	關閉電腦，使用細金屬棒插入緊急退出孔，用力壓。慢慢地從光碟機拉出托盤，直到托盤完全拉出，再取出光碟。
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。	插入的媒體正反面倒置。	將媒體標籤面朝上重新插入。
	DVD-ROM 光碟機需要較長時間才開始讀取，因為它必須確認要播放媒體的類型，例如音效或視訊。	至少等 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機判斷要播放的媒體類型。如果光碟仍未開始播放，請參閱本主題所列出的其他解決方法。
	CD 或 DVD 光碟太髒。	使用大部分電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔 CD 或 DVD 光碟。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題 (續)

問題	原因	解決方法
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。(續)	Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	1. 使用「裝置管理員」移除或解除安裝有問題的裝置。 2. 重新啟動電腦，並讓 Windows 偵測 CD 或 DVD 光碟機。
很難或無法錄製音效光碟。	媒體類型錯誤或品質不良。	1. 錄製時請嘗試放慢速度。 2. 請確認光碟機上使用的媒體是正確的。 3. 請嘗試不同廠牌的媒體。各製造商的品質差異極大。

解決 Drive Key 問題

如果遇到 Drive Key 問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決 Drive Key 問題

問題	原因	解決方法
在 Windows XP 中沒有顯示 Drive Key 的磁碟機代號。	最後一部實體磁碟機之後的磁碟機代號無法使用。	在 Windows XP 中變更 Drive Key 的預設磁碟機代號。
電腦會在製作可開機 Drive Key 之後，以 DOS 開機。	Drive Key 可開機。	請在作業系統開機後再安裝 Drive Key。

解決網際網路存取問題

如果遇到網際網路存取問題，請洽詢網際網路服務供應商 (ISP)，或參閱下表中所列的常見原因和解決方法。

解決網際網路存取問題

問題	原因	解決方法
無法連上網際網路。	網際網路服務供應商 (ISP) 帳戶未正確地設定。	請驗證網際網路設定，或洽詢 ISP 以取得協助。
	數據機未正確地設定。	重新連接數據機。請使用快速設定說明文件，驗證連線是否正確。
	Web 瀏覽器未正確地設定。	請確認 Web 瀏覽器已安裝且設定為使用 ISP。
	有線電視寬頻/DSL 數據機未插上。	插上有線電視寬頻/DSL 數據機。您應該會看到有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「電源 (Power)」LED 發亮。
	有線電視寬頻/DSL 服務可能因為天氣惡劣而無法使用或中斷。	稍後再嘗試連線至網際網路，或洽詢您的 ISP。（有線電視寬頻/DSL 服務如果有連線，有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「有線電視寬頻」LED 會發亮）。
未連接 CAT5 UTP 纜線。		在有線電視寬頻數據機與電腦 RJ-45 接頭之間連接 CAT5 UTP 纜線（如果連線良好，有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「PC」LED 會發亮）。
未正確設定 IP 位址。		請向 ISP 洽詢正確的 IP 位址。
Cookie 損毀（「Cookie」是 Web 伺服器可暫時儲存在您 Web 瀏覽器的一小段資訊。這可讓您的瀏覽器記住一些特定的資訊，供 Web 伺服器以後擷取時很有用）。		<p>在 Windows XP 中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 選取「開始」>「控制台」。 在「網際網路選項」上連按兩下。 在「一般」標籤上，按一下「刪除 Cookie」按鈕。

解決網際網路存取問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法自動開啟網際網路程式。	您必須先登入 ISP 之後，一些程式才會啟動。	登入您的 ISP 並啟動想要的程式。
網際網路下載網站的時間太長。	數據機未正確地設定。	請確認選取的數據機速度和 COM 埠正確。 在 Windows XP 中： <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」 > 「控制台」。2. 連按兩下「系統」。3. 按一下「硬體」標籤。4. 在「裝置管理員」區域中，按一下「裝置管理員」按鈕。5. 連按兩下「連接埠 (COM 和 LPT)」。6. 以滑鼠右鍵按一下您數據機使用的 COM 埠，然後按一下「內容」。7. 在「裝置狀態」底下，驗證確定數據機運作正常。8. 在「裝置使用方式」底下，驗證確定已啟用數據機。9. 如果還有其他問題，請按一下「疑難排解」按鈕，並依照螢幕上的說明操作。

解決軟體問題

大部分軟體問題是因下列情形而發生：

- 應用程式未安裝或正確設定。
- 沒有足夠記憶體可以執行應用程式。
- 應用程式之間發生衝突。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查確定您的系統支援此作業系統。

可以的話，請執行「組態記錄 (Configuration Record)」公用程式，判斷是否對軟體所做的變更造成問題。請參閱本指南中的「[組態記錄](#)」一節，以取得詳細資訊。

如果遇到軟體問題，請參閱下表所列的適用解決方式。

解決軟體問題

問題	原因	解決方法
電腦將停止運作，且不會出現 HP 標誌。	發生 POST 錯誤。	請注意嗶聲和電腦正面的 LED 指示燈。請參閱 附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉 ，以判斷可能的原因。 請參閱《還原套件》或《全球有限保固》中的條款。
出現 HP 標誌後，電腦將停止運作。	系統檔案可能已經損毀。	使用復原磁片來掃描硬體機錯誤。
畫面上顯示「發生無效作業 (Illegal Operation has Occurred)」錯誤訊息。	使用的軟體不是 Microsoft 認證的 Windows 版本。	請確認軟體有 Microsoft 認證，且適合您的 Windows 版本（請看程式包裝上的資訊）。
	組態檔損毀。	可能的話，請儲存全部資料，關閉全部程式，然後重新啟動電腦。

請聯絡客戶支援中心

如需協助和服務，請聯絡授權經銷商或代理商。若要尋找您附近的零售商或代理商，請造訪 <http://www.hp.com>。



如果您把電腦送到授權經銷商、代理商或服務供應商修理，記得要提供設定密碼和開機密碼（如果有設定）。



如需請求技術協助，請參閱本保固或「說明文件光碟」上《支援服務電話》指南中的電話號碼。

開機自動測試 (POST) 錯誤訊息

本附錄列出您在開機自動測試 (POST) 或重新啓動電腦時可能會遇到的錯誤碼、錯誤訊息和各種指示燈與聲音順序、問題的可能來源，以及可用來解決錯誤狀況的步驟。

「POST 訊息停用 (POST Message Disabled)」在 POST 期間抑制大部份系統訊息，例如記憶體計數和非錯誤文字訊息。如果發生 POST 錯誤，畫面將顯示錯誤訊息。若要在 POST 期間手動切換至「POST 訊息啓用 (POST Messages Enabled)」模式，請按任一鍵（除了 **F10** 或 **F12** 以外）。預設模式是「POST 訊息停用 (POST Message Disabled)」。

電腦載入作業系統的速度及其測試程度取決於 POST 模式選擇。

快速開機自我測試是一項快速啓動程序，它並不執行所有系統層次測試，例如記憶體測試。停用此功能，會使得所有以 ROM 為基礎的系統測試及開機花費較長的時間才能完成。



有關「電腦設定 (Computer Setup)」的詳細資訊，請參閱「說明文件光碟」上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

POST 數字碼和文字訊息

本節內容涵蓋有關數字碼的 POST 錯誤。本節亦包括在 POST 期間可能會遇到的文字訊息。



在螢幕上顯示 POST 文字訊息後，電腦會發出一聲嗶聲。

數字碼和文字訊息

代碼/訊息	可能原因	建議動作
BIOS ROM 檢查碼 錯誤 — 系統暫停	在 BIOS 晶片中的 BIOS 碼之檢查碼不正確，這表示 BIOS 碼可能已損毀。	聯絡您的系統代理商以更換 BIOS。
CMOS 電池故障	CMOS 電池不再有作用。	聯絡您的系統代理商以取得更換用的電池。
CMOS 檢查碼錯 誤 — 載入預設值	CMOS 的檢查碼不正確，因此系統載入的是預設設備組態。檢查碼的錯誤可能表示 CMOS 已損毀。也有可能是快要沒電的電池造成此錯誤。	請檢查電池，並在必要時更換。
nnnn CPU	顯示 CPU 的執行速度。	無。
按 ESC 略過記憶 體測試		使用者可以按 ESC 略過完整的記憶體測試。
硬碟安裝失敗	無法找到或初始化硬碟機控制器或磁碟機。	請確定控制器已正確安裝。如果未安裝硬碟機，請確定在「設定」中的「硬碟機」選項設定為「無 (NONE)」。
鍵盤錯誤或未安裝 鍵盤	無法初始化鍵盤。	請確認鍵盤已經正確安裝，並且在 POST 階段中並未按下任何按鍵。若刻意以無鍵盤方式設定系統，請將「設定」中的錯誤暫停狀態設定為「對除了鍵盤錯誤以外的所有錯誤暫停 (HALT ON ALL, BUT KEYBOARD)」。BIOS 將會忽略 POST 階段中鍵盤不存在的狀況。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
記憶體測試：	此訊息將在進行完整記憶體測試時顯示，計算已經被測試的記憶體區域。	無。
記憶體測試失敗	若 POST 在記憶體測試時偵測到錯誤，將會顯示額外的訊息以說明記憶體錯誤的類型與位址。	關閉系統，重新安置 DIMM 記憶體模組，然後重新啟動系統。若問題繼續存在，請與系統供應商聯絡更換事宜。
啟動覆寫 — 預設載入	若系統無法以現有的 CMOS 設定進行開機，BIOS 會以一組高穩定低效能的 BIOS 預設設定覆寫現有的設定。	無。
錯誤：非系統開機磁片或磁片錯誤，更換磁片後按任一鍵繼續	BIOS 無法找到合適的開機裝置。這可能表示一個未初始化或損毀的 ATA 快閃記憶體。	關閉系統，確認所有儲存裝置的電源以及資料排線已正確的插入後，重新啟動系統。若問題繼續存在，請聯絡授權服務中心尋求協助。
警告：CPU 風扇已故障。	CPU 風扇微弱 (RPM < 1000) 或已不再轉動。	請確定 CPU 風扇的電源線已連結。若問題繼續存在，請聯絡授權服務中心尋求協助。
警告：系統風扇已故障。	系統風扇微弱 (RPM < 1000) 或已不再轉動。	請確定系統風扇的電源線已連結。若問題繼續存在，請聯絡授權服務中心尋求協助。
記憶體以單通道模式運行	當兩組相同大小的記憶體模組插入於第一與第三插槽時，將會顯示此訊息。	若要達到最佳效能，關閉系統，並將第二組記憶體模組從 XMM3 移到 XMM2 插槽。

POST 診斷正面面板 LED 和警示聲

本節涵蓋在執行 POST 之前或期間可能產生的正面面板 LED 碼以及警示聲，這些 LED 碼以及警示聲未必有相關的錯誤碼或文字訊息。



如果看到 PS/2 鍵盤上的 LED 閃爍，請檢查電腦正面面板上閃爍的 LED，並參考下表判斷正面面板 LED 碼。下表中的建議動作是依照應執行的順序列出。

診斷正面面板 LED 和警示聲

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
綠色電源 LED 燈開啟。	無	電腦處於開機狀態。	無
綠色電源 LED 每 2 秒鐘閃爍 1 次。 電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	無	電腦處於「暫停至 RAM (Suspend to RAM)」模式（僅適用某些機型）或正常的「暫停 (Suspend)」模式。	不需要。按下鍵盤上的任一鍵或移動滑鼠來喚醒電腦。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒 鐘閃爍兩次，接著 暫停兩秒。電源 LED 將會持續閃爍 到問題解決為止。	無	處理器溫度保 護已啟動： 某風扇可能受 阻或未開啟， 或 散熱槽/風扇 組件未妥善連 接到處理器。	<ol style="list-style-type: none"> 確定電腦的通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。系統裝置後方和顯示器上方各留 4 英吋 (10.2 公分) 的空隙，以讓空氣流通。 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。 聯絡授權經銷商或服務供應商。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 3 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	無	未安裝處理器 (並非表示處 理器損壞)。	<ol style="list-style-type: none"> 檢查確定有處理器。 重新安置處理器。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 4 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	無	電源故障 (電源供應器 超載)。	<ol style="list-style-type: none"> 打開罩蓋，確定 4 線電源供應纜線已安置在主機板上的接頭裡。 拆下所有附加的裝置 (例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡)，檢查是否為裝置造成的問題。系統開機。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。 更換電源供應器。 更換主機板。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 5 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	5	前置視訊記憶 體錯誤。	1. 重新安置 DIMM。系統開機。 2. 一次更換一條 DIMM 來隔離故障 的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記 憶體。 4. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 6 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	6	前置視訊圖形 錯誤。	有圖形介面卡的系統： 1. 重新安置圖形介面卡。然後系統 開機。 2. 更換圖形介面卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主 機板。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 7 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	7	主機板故障 (在視訊之前 就偵測到 ROM 故障)。	更換主機板。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 8 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	8	根據錯誤檢 查碼 (Checksum)， ROM 無效。	1. 使用 ROMPaq 磁片重新更新 ROM 記憶體。請參閱「說明文件光碟」 上《桌上型電腦管理指南》中的 〈ROM 快閃更新〉一節。 2. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒 閃爍 1 次，連續閃 9 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將 會持續閃爍到問題 解決為止。	根據事件， 9 或無。	系統開機，但 是無法啟動。	1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選 擇器 (某些機型) 設定在正確的電 壓。正確的電壓設定依您所在區域 而定。 2. 更換主機板。 3. 更換處理器。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 10 次，接著暫停 2 秒。電源 LED 將會持續閃爍到問題解決為止。	10	選購介面卡損毀。	<ol style="list-style-type: none"> 檢查每張選購介面卡，方法是拆下介面卡（如果有多張介面卡，則一次拆下一張）然後啟動系統，看看故障情況是否解除。 一旦找出損毀的介面卡，請拆下並更換損毀的介面卡。 更換主機板。
系統沒有開機，LED 不會閃爍。	無	系統無法開機。	<p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢查確定電源供應器後方的電壓選擇器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 一次拆下一片擴充卡，直到主機板上的 5V_aux 指示燈發亮為止。 更換主機板。 <p>或</p> <p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 檢查主機板上的 5V_aux 指示燈是否發亮。如果有發亮，請更換電源按鈕線束。 如果主機板上的 5V_aux 指示燈未發亮，請更換電源供應器。 更換主機板。

密碼安全性和重設 CMOS

本電腦支援安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表建立這些功能。

本電腦支援兩種安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表建立：管理者密碼和使用者密碼。僅建立管理者密碼時，任何使用者都可以存取電腦的所有資訊（「電腦設定 (Computer Setup)」除外）。僅建立使用者密碼時，需要開機密碼才能存取「電腦設定 (Computer Setup)」和電腦上其他任何資訊。建立兩種密碼時，只有透過設定密碼才能存取「電腦設定 (Computer Setup)」。

設定這兩種密碼之後，也可以使用管理者密碼代替使用者密碼來登入電腦。對於網路管理員來說這是有用的功能。

如果忘記電腦的密碼，有兩種方法可以清除密碼，讓您存取電腦上的資訊：

- 重設密碼跳線
- 使用「清除 CMOS」開關重設 CMOS



注意事項：切換 CMOS 開關會將 CMOS 值重設為原廠預設值，並且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼，資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。請參閱第 7 頁上的「備份 CMOS」以取得詳細資訊。

重設密碼跳線

若要停用使用者或管理者密碼功能，或清除使用者或管理者密碼，請完成下列步驟：

1. 正確關閉作業系統，然後關閉電腦和任何外接式裝置，並從電源插座拔掉電源線。
2. 拔除電源線之後，再次按下電源按鈕，以耗盡系統的剩餘電力。



警告事項：為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。



注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。



注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。因此在開始操作前，請先短暫接觸接地的金屬物品，以釋放您身上的靜電。請參閱「說明文件光碟」上的《安全性與法規資訊》指南，以取得詳細資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。
4. 尋找頂蓋和跳線。



密碼跳線為綠色，很容易找到。如需協助尋找密碼跳線和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。可以從 <http://www.hp.com/support> 下載 IPM。

5. 取下針腳 1 及針腳 2 上的跳線。將跳線放置在針腳 1 或針腳 2 上（不是同時放置在兩支針腳上），以避免遺失。
6. 裝回電腦外殼或存取面板。
7. 重新連接外接式設備。
8. 插上電腦電源並開啓電源。讓作業系統啓動。這樣會清除目前密碼和停用密碼功能。
9. 若要建立新密碼，請重複步驟 1 到步驟 4，將密碼跳線重新放置在針腳 1 及針腳 2 上，然後重複步驟 6 到步驟 8。在「電腦設定 (Computer Setup)」中建立新密碼。請參閱「說明文件光碟」上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》，以取得詳細資訊。

清除和重設 CMOS

電腦組態記憶體 (CMOS) 儲存密碼資訊和有關電腦組態的資訊。

使用 「電腦設定 (Computer Setup)」 重設 CMOS



需要重設 CMOS 時，這是建議採用的方法。然而，若您無法存取「電腦設定 (Computer Setup)」，請參閱下一節有關使用 CMOS 開關重設 CMOS 的步驟。

若要透過「電腦設定 (Computer Setup)」重設 CMOS，必須先進入「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表。

1. 啓動或重新啓動電腦。若您在 Microsoft Windows 環境下，請按一下「開始」 > 「關機」 > 「重新開機」。
2. 在電腦開機後立即按住 **F10** 鍵，直到進入「電腦設定 (Computer Setup)」。



若按下 **F10** 鍵的時機不對，您必須重新啓動電腦，然後再次按住 **F10** 鍵來存取公用程式。

3. 使用方向鍵選擇「載入最佳化預設值 (Load Optimized Defaults)」，然後按下 **ENTER** 鍵。
4. 若要套用並儲存變更，按下 **F10**，或選擇「儲存並離開設定 (Save & Exit Setup)」，並按下 **ENTER** 鍵。

請參閱「說明文件光碟」上的《桌上型電腦管理指南》，以取得有關重建密碼的進一步指示。有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱「說明文件光碟」上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

使用 CMOS 開關重設 CMOS



若您無法存取「電腦設定 (Computer Setup)」，請使用此方式重設 CMOS。若您可以存取「電腦設定 (Computer Setup)」，請參閱前一節有關使用 CMOS 按鈕重設 CMOS 的步驟。

1. 關閉電腦和外接式裝置，從電源插座拔掉電源線。
2. 中斷連接電腦的鍵盤、顯示器及其他外接式設備。



警告事項：為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。



注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。



注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。因此在開始操作前，請先短暫接觸接地的金屬物品，以釋放您身上的靜電。請參閱「說明文件光碟」上的《安全性與法規資訊》指南，以取得詳細資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。

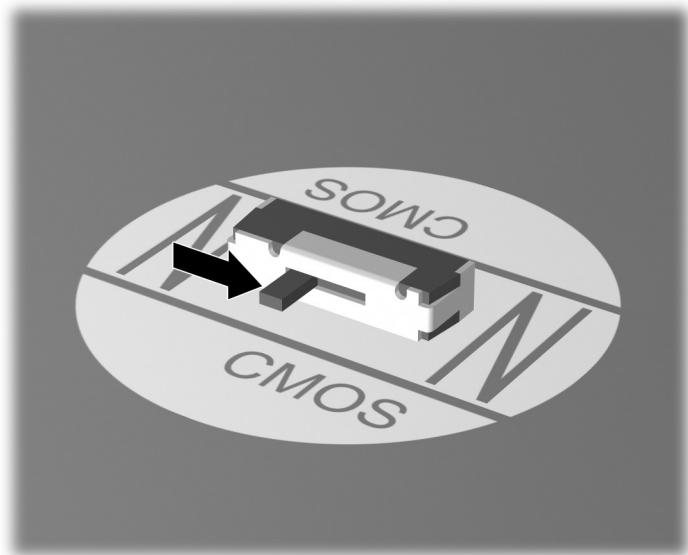


注意事項：切換 CMOS 開關會將 CMOS 值重設為原廠預設值，並且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼，資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。透過「電腦設定 (Computer Setup)」即可輕易製作備份。請參閱「說明文件光碟」上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得備份 CMOS 設定的資訊。

4. 將 CMOS 開關切換至下圖所示的方向，然後按住最少五秒鐘，直到待機 LED 關閉為止。這需要五秒鐘才能確保 CMOS 已經被完整清除。



確定已將 AC 電源線從插座上拔掉。如果連接電源線，CMOS 開關不會清除 CMOS。



CMOS 開關



如需協助尋找 CMOS 開關和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。

5. 裝回電腦外殼或存取面板。

6. 重新連接外接式裝置。
7. 插上電腦電源並開啓電源。



在清除 CMOS 並重新開機之後，您會收到 POST 錯誤訊息，告知您已發生配置變更。請使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設密碼，以及任何特殊系統設定、日期和時間。

請參閱「說明文件光碟」上的《桌上型電腦管理指南》，以取得有關重建密碼的進一步指示。有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱「說明文件光碟」上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

備份 CMOS

備份是很容易完成的。您可以從 <http://www.hp.com> 的 HP Business Desktop dx5150 支援與驅動程式下取得 ROMPAQ 的 CMOS 儲存/載入公用程式。將 ROMPAQ 檔案下載到可抽換式儲存裝置的目錄下（例如 DriveKey）。

若要備份 CMOS：

1. 請確認需要被備份的電腦已經啓動。將可抽換式儲存裝置連接到電腦。
2. 在 Windows 中，按一下「開始」>「執行」，然後輸入 **CMD**，然後按下「確認」開啓 DOS 指令視窗。
3. 輸入 **N:\folder\BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT**（此處 **N** 是可抽換式儲存裝置的磁碟代號），將 CMOS 設定儲存到可抽換式儲存裝置上。
4. 請確認目標電腦已經啓動。將可抽換式儲存裝置連接到目標電腦。
5. 在 Windows 中，按一下「開始」>「執行」，然後輸入 **CMD**，然後按下「確認」開啓 DOS 指令視窗。
6. 輸入 **N:\folder\BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT**（此處 **N** 是可抽換式儲存裝置的磁碟代號），將自訂的 CMOS 設定載入到目標系統上。

設定類比/數位音源輸出

部份電腦可能有整合的音源解決方案，支援類比或數位外接式立體聲喇叭。這些系統能夠自動感應喇叭類型並輸出正確訊號。若要在類比、數位和自動感應之間進行手動變更，請根據作業系統完成下列程序。



如果您將**輸出模式**設定為數位，則內建式喇叭和外接式類比喇叭將不再輸出音源，直到您切換回自動感應或類比模式為止。如果您將**輸出模式**設定為類比，則外接式數位喇叭將沒有作用，直到您變更輸出模式回到自動感應或數位模式為止。

在 Microsoft Windows XP 中：

1. 按一下**「開始」>「控制台」**，然後連按兩下**「聲音、語音及音訊裝置」**圖示。
2. 選擇**「硬體」**標籤。
3. 反白適當的音源裝置。
4. 按一下**「內容」**以開啟**「裝置內容」**面板。
5. 按一下**「內容」**標籤。
6. 按一下**「音效裝置」**旁邊的**「+」**，將其展開。
7. 按一下它以反白適當的驅動程式。
8. 按一下**「內容」**。
9. 按一下**「設定」**。
10. 將**「輸出模式」**變更為想要的設定。
11. 按一下**「確定」**以關閉**「內容」**面板。
12. 關閉**「控制台」**。

索引

字母

CD-ROM 或 DVD 問題 2-38

CMOS

開關 B-5

清除與重設 B-4

備份 B-7

Diagnostics for Windows

工具列 1-5

功能表列 1-4

安裝 1-2

偵測 1-2

執行測試 1-6

總覽 1-1

Drive Key 問題 2-40

LED

閃爍的 PS/2 鍵盤 A-4

閃爍的電源 A-4

LED 閃爍 A-4

POST

啓用錯誤訊息 A-1

錯誤訊息 A-1

Wake-on-LAN 功能 2-31

一畫

一般問題 2-6

四畫

日期和時間顯示 2-6

六畫

光碟機問題 2-38

印表機問題 2-26

好用的提示 2-4

安全性密碼 B-1

七畫

快速開機自我測試 A-1

八畫

使用者密碼 B-1

空白螢幕 2-19

九畫

客戶支援中心 2-2, 2-44

重設

CMOS B-1

密碼跳線 B-1

音效問題 2-23

音源輸出 D-1

十畫

記憶體

解決問題 2-35

十一畫

問題

Drive Key 2-40

一般 2-6

非嚴重性 2-4

處理器 2-37

軟體 2-43

網際網路存取 2-41

密碼

功能 B-1

使用者 B-1

重設跳線 B-2

清除 B-1

管理者 B-1

組態記錄公用程式

- 安裝 1-9
- 執行 1-10
- 總覽 1-9
- 處理器問題 2-37
- 軟體
 - 保護 1-11
 - 還原 1-11
- 軟體問題 2-43

十三畫

- 滑鼠問題 2-27
- 電池，更換 2-6

十四畫

- 哩聲 A-4
- 管理者密碼 B-1
- 網路問題 2-31
- 網際網路存取問題 2-41

十五畫

- 數字碼 A-2

十六畫

- 錯誤碼 A-1

十七畫

- 鍵盤
- 測試 2-4
- 解決問題 2-27

二十畫以上

- 警笛聲 A-4
- 顯示器
 - 灰暗字元 2-21
 - 空白螢幕 2-19
 - 模糊視訊 2-21
 - 檢查連接 2-5